

Załącznik do Zarządzenia  
Nr 9/2023  
Starosty Łomżyńskiego  
z dnia 31 marca 2023 r.



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W 2022 ROKU**

Łomża, marzec 2023 r.

## SPIS TREŚCI

I.	<b>WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA KONSUMENTÓW.....</b>	<b>3</b>
	Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).....	5
II.	<b>REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW.....</b>	<b>6</b>
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	6
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	16
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	16
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	18
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.....	19
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	20
7.	Podejmowanie działań wynikających z:	
	• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
	• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,	
	• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),	
	• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).....	21
III.	<b>WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....</b>	<b>21</b>
1.	Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	21
2.	Wnioski dotyczące pracy Rzecznika .....	23
IV.	<b>SPIS WYKRESÓW</b>	
1.	Wykres Nr 1: Liczba konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża – rok 2022 .....	8
2.	Wykres Nr 2: Liczba konsumentów zgłaszających się w latach 2008 – 2022 .....	8
3.	Wykres Nr 3: Liczba konsumentów zgłaszających się w poszczególnych miesiącach 2022 roku .....	9
4.	Wykres Nr 4: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych z podziałem na poszczególne gminy .....	9
5.	Wykres Nr 5: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – wady towarów .....	10
6.	Wykres Nr 6: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący usług .....	11
7.	Wykres Nr 7: Porady i informacje prawne odnoszące się do sposobu zwracania umowy, lata 2017 – 2022 .....	12
8.	Wykres Nr 8 Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący sposobu zwracania umowy – rok 2022 .....	12
9.	Wykres Nr 9: Porady i informacje prawne – dane wg podziału na towary i usługi, proporcje w latach 2018 – 2022 .....	14
10.	Wykres Nr 10: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych w 2022 roku z podziałem na towary i usługi .....	14

11. Wykres Nr 11: Ilość porad i informacji prawnych udzielonych w 2022 roku – podział ze względu na sposób zawarcia umowy.....	16
12. Wykres Nr 12: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – usługi (rok 2022) .....	17
13. Wykres Nr 132: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – towary (rok 2022). ....	17

## V. SPIS TABEL

1. Tabela 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.....	załącznik Nr 1
2. Tabela 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	załącznik Nr 2
3. Tabela nr 3: Informacje sektorowe .....	załącznik Nr 3
4. Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej .....	załącznik Nr 4



## **I. Wstęp i uwagi ogólne.**

Rzecznik konsumentów to instytucja prawna – organ, wykonujący zadania powiatu lub miasta na prawach powiatu w zakresie ochrony konsumentów, którego podstawowym zadaniem, jako jednej z instytucji chroniących konsumenta jest stanie na straży jego praw. Obowiązki samorządu powiatowego związane z ochroną praw konsumentów reguluje ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1526, z 2023 r. poz. 572) zaś zadania Rzecznika wyznacza ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, z 2022 r. poz. 2581, 2640). Rzecznika wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego lub urzędu miasta na prawach powiatu. W powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Zmiany w zakresie podporządkowania rzecznika wprowadziła ustawa z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2022 r. poz. 530). Do zadań rzecznika w szczególności należą:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- ewentualne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- sprawy o wykroczenia na szkodę konsumentów, gdzie rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- prowadzenie edukacji konsumenckiej,
- przekazywanie na bieżąco delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- wytaczanie powództw w sprawie uznania wzorców umów za niedozwolone,
- występowanie z zawiadomieniem do Prezesa UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania praktyk ograniczających konkurencję,
- występowanie z zawiadomieniem do Prezesa UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- udzielanie innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.



Należy także zaznaczyć, że do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805, 1981, 2052, 2262, 2270, 2289, 2328, 2459, z 2022 r. poz. 1, 366, 480). W obecnym stanie prawnym z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta, któremu rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany. W początkowym okresie utworzenia tej instancji rzecznika konsumentów wybierała rada powiatu lub rada miasta na prawach powiatu. W pozostałym zakresie, nieuregulowanym art. 40 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a dotyczącym statusu prawnego rzecznika konsumentów, stosuje się przepisy ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych. Wobec tego rzecznik podlega bezpośrednio staroście i to z nim nawiązuje stosunek pracy na podstawie umowy o pracę. Jemu również rzecznik konsumentów przedkłada roczne sprawozdanie ze swojej działalności. Prowadząc analizę uprawnień i obowiązków należnych rzecznikowi dochodzi się do wniosku, że kompetencje rzecznika są przede wszystkim kompetencjami o charakterze doradczym a w szczególnych przypadkach także i procesowym.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów wyznaczają, oprócz przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów: przepisy ustawy Kodeks cywilny, ustawy o prawach konsumenta, Prawo bankowe, Prawo telekomunikacyjne, Prawo pocztowe, Prawo energetyczne, ustawa o kredycie konsumenckim, o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o ogólnym bezpieczeństwie produktów, o usługach turystycznych, o cenach, o języku polskim, o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych, o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, o kosmetykach i inne. Warto w tym miejscu dodać, że systematyczna nowelizacja prawa konsumenckiego w istotnym stopniu zaspokaja oczekiwania zarówno konsumentów jak i instytucji konsumenckich w zakresie stosowania nowych regulacji dostosowanych do aktualnej sytuacji i problematyki panującej na rynku konsumenckim. Fakt ten determinuje konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz znajomości nowych przepisów. Zadanie te realizowane jest poprzez samokształcenie a także uczestnictwo w szkoleniach, warsztatach i konferencjach organizowanych przy współudziale organizacji konsumenckich tj. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila, Stowarzyszenie Euro-Concret, w tym także instytucji szczebla centralnego – przede wszystkim Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisji Nadzoru Finansowego czy też Urzędu Regulacji Energetyki. Spotkania te od czasu pandemii głównie odbywają się zdalnie – za pośrednictwem narzędzi porozumiewania się na odległość. Rzecznik systematycznie śledzi nowelizację przepisów prawa (ustaw, rozporządzeń, orzeczeń sądów, decyzji Peresa UOKiK i inne) dzięki czemu stale doskonali metody skutecznego działania i rozwiązywania nowych problemów, z którymi zgłaszają się konsumenci.



Rzecznik Konsumentów posiada w Starostwie Powiatowym w Łomży wydzielone pomieszczenie i zaplecze techniczne, w związku z czym konsumenci są obsługiwani w przyjaznych i komfortowych warunkach. Ponadto może korzystać z wyposażenia, którym dysponuje Starostwo Powiatowe w Łomży, między innymi: telefonu, sprzętu komputerowego, internetu, systemu prawnego „Lex”. Rzecznik systematycznie gromadzi wszelkie materiały informacyjne, wydawnictwa, publikacje prasowe oraz akty prawne, które wspomagają i usprawniają bieżącą pracę na zajmowanym stanowisku. Zastosowanie takich rozwiązań techniczno-organizacyjnych stanowi racjonalne gospodarowanie zasobami oraz pozwala ograniczyć koszty realizowania zadań na rzecz konsumentów. Struktura funkcjonowania oraz stan kadrowy przedstawia się następująco:

1. Województwo	Podlaskie
2. Powiat	Łomżyński
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	Według danych GUS powiat łomżyński zamieszkiwało 50 666 osób <i>Wyniki badań bieżących – Baza Demografia</i> – Główny Urząd Statystyczny, demografia.stat.gov.pl (2021-06-30)
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Marcin Pieńkowski
5. Wykształcenie	Wyższe administracyjne/politologia
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat)	TAK
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy	NIE
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów	40 godzin w tygodniu, poniedziałek – piątek po 8 h
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275)	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób	NIE



11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika	Nie dotyczy
12. Budżet biura. Koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu (koszt szacunkowy)	8.400 PLN

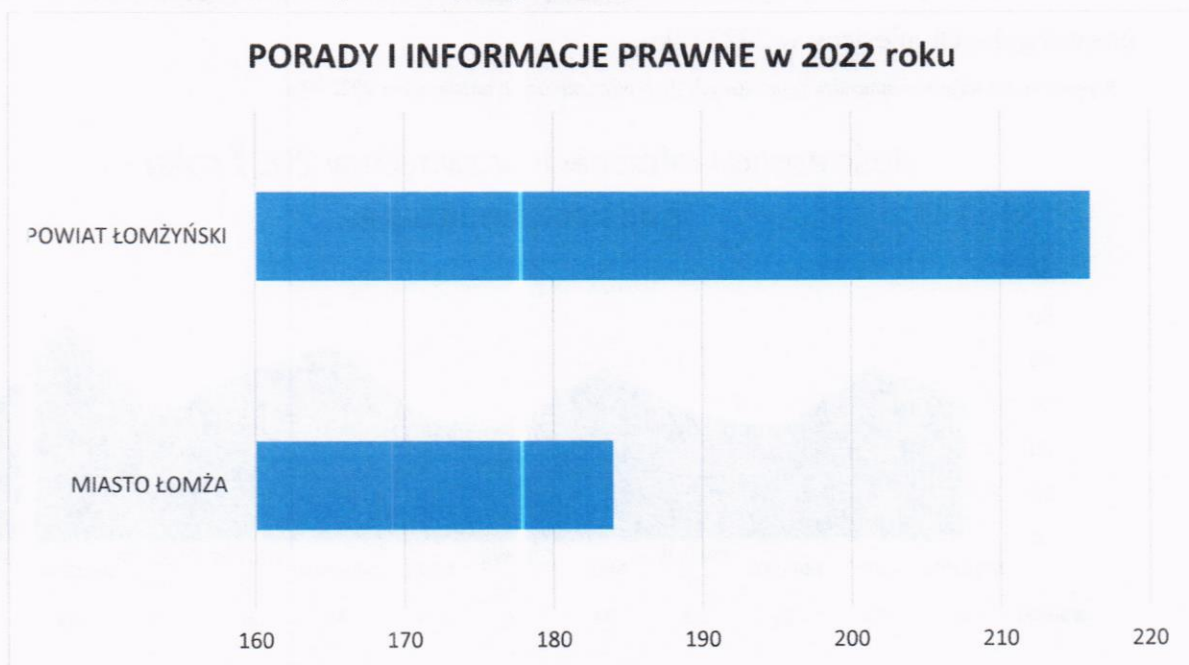
## **II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.**

### ***1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.***

Podstawową formą działalności podjętą i konsekwentnie realizowaną przez Rzecznika Konsumentów w 2022 roku, wzorem lat poprzednich, było zapewnienie mieszkańcom powiatu łomżyńskiego bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów, podjęcie niezbędnych działań mających na celu pomoc konsumentom w wyjaśnieniu sprawy oraz doprowadzenie do jej pozytywnego załatwienia. W zakres tych działań wchodziła także mediacja oraz interwencje i wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w celu zachowania interesu prawnego konsumentów i polubownego rozwiązania spornej kwestii.

Zainteresowanie konsumentów możliwością korzystania z porad i informacji prawnych z zakresu ochrony konsumentów w 2022 roku po raz kolejny było większe niż w latach poprzednich. W stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego odnotowano wzrost, który kształtuje się na poziomie 28,62 %. Dynamiczny wskaźnik wzrostu wynika przede wszystkim z faktu, że Rzecznik Konsumentów, na mocy porozumienia z dnia 14 września 2022 roku w sprawie utworzenia wspólnego stanowiska Rzecznika Konsumentów dla Powiatu Łomżyńskiego i Miasta Łomża zawartego pomiędzy Powiatem Łomżyńskim a Miastem Łomża, realizował określone zadania także na rzecz mieszkańców Łomży. Porozumienie weszło w życie z dniem 1 października 2022 roku, niemniej jednak Rzecznik już we wcześniejszym okresie zaczął realizować zadania na rzecz konsumentów miasta Łomża. Dane przedstawiające ilość porad i informacji prawnych udzielonych na rzecz konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża przedstawia Wykres Nr 1.

Wykres Nr 1: Liczba konsumentów z terenu powiatu łomżyńskiego oraz miasta Łomża – rok 2022.

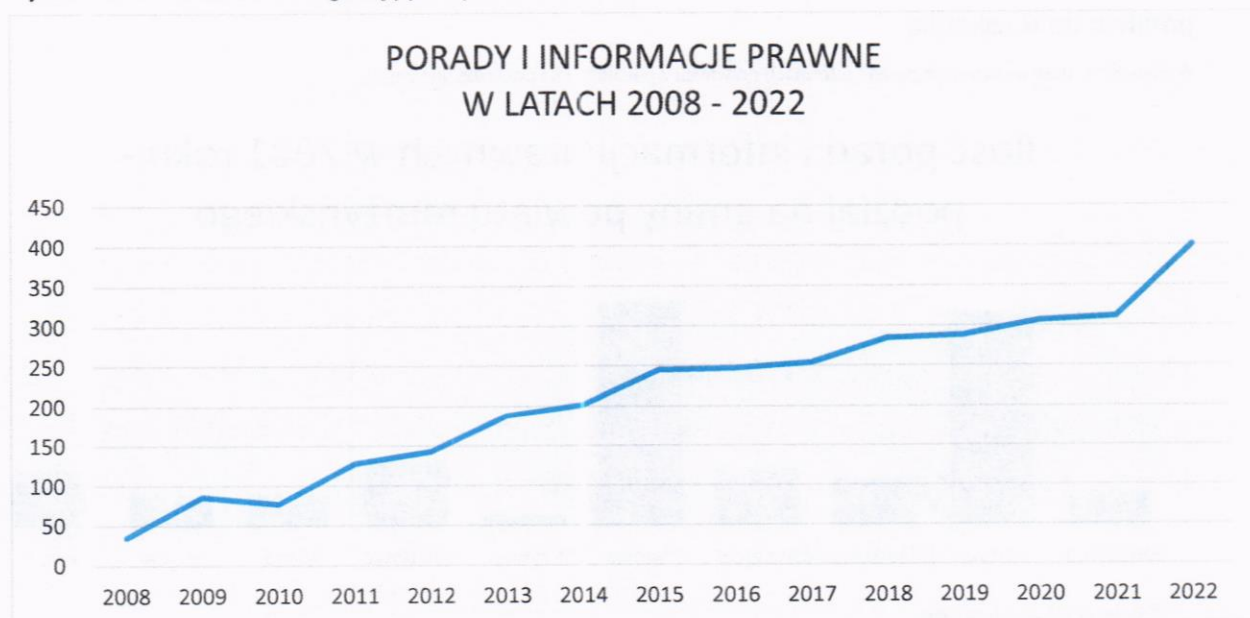


Źródło: opracowanie własne.

Wzorem lat poprzednich konsumenci preferowali możliwość zgłoszenia problemu osobiście, za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, poprzez nadanie pisma korespondencją tradycyjną lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej.

Ilość udzielonych porad i informacji prawnej w ostatnich czternastu latach kształtuje się następująco: rok 2008 – 35 porad, rok 2009 – 86 porad, rok 2010 – 77 porad, rok 2011 – 128 porad, rok 2012 – 143 porady, rok 2013 – 188 porad, rok 2014 – 202 porady, rok 2015 – 245 porad, rok 2016 – 247 porad, rok 2017 – 254 porady, rok 2018 – 284 porady, rok 2019 – 288, rok 2020 – 306, rok 2021 – 311 porad, rok 2022 – 400 porad. Poniższy wykres przedstawia przytoczoną powyżej tendencję.

Wykres Nr 2: Liczba konsumentów zgłaszających się w latach 2008 – 2022.



Źródło: opracowanie własne.



Kolejny wykres przedstawia tendencję w zakresie liczby udzielanych porad na przestrzeni poszczególnych miesięcy w 2022 roku.

Wykres Nr 3: Liczba konsumentów zgłaszających się w poszczególnych miesiącach w 2022 roku.



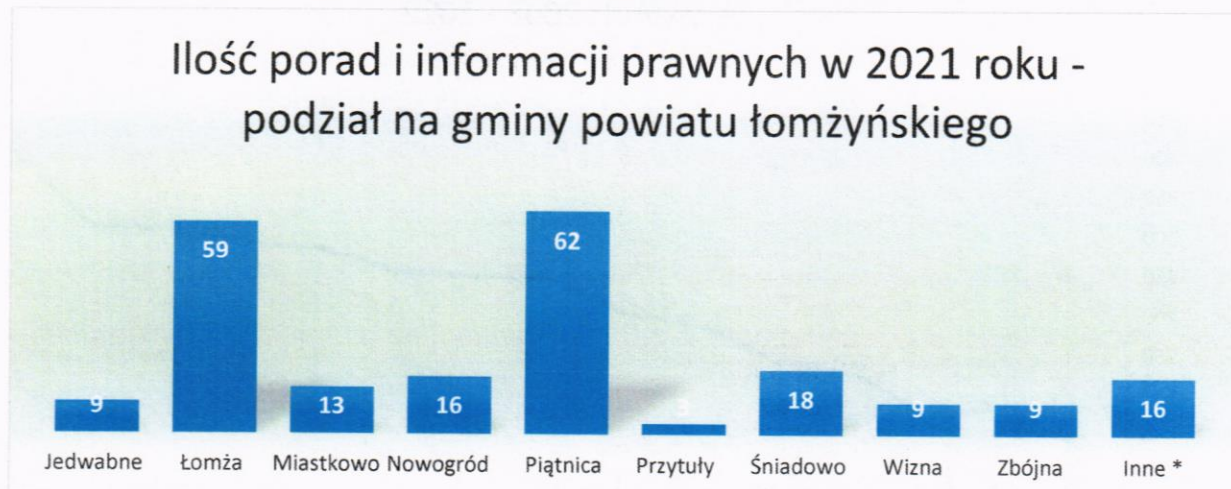
Źródło: opracowanie własne.

Dane i informacje zawarte powyżej odnoszą się do całokształtu działań prowadzonych przez Rzecznika Konsumentów w 2022 roku (powiatu łomżyńskiego i miasta Łomża), natomiast wartości przedstawione poniżej będą uwzględniać jedynie problematykę zgłaszaną przez mieszkańców powiatu łomżyńskiego.

Działalność Rzecznika w odniesieniu do powiatu łomżyńskiego obejmowała zasięg terytorialny dziewięciu gmin. Należą do nich: gminy miejsko-wiejskie: Jedwabne, Nowogród i gminy wiejskie: Łomża, Miastkowo, Piątnica, Przytuły, Śniadowo, Wizna, Zbójna. Do tego obszaru zaliczają się również miasta Jedwabne oraz Nowogród.

Poniższy wykres przedstawia ilość udzielonych porad i informacji prawnych w roku 2022, z podziałem na poszczególne gminy, z terenu których pochodzili konsumenci zgłaszający swój problem do Rzecznika.

Wykres Nr 4: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych z podziałem na poszczególne gminy.



Źródło: opracowanie własne.

\*Inne – porady i informacje prawne udzielone mieszkańcom innych powiatów.



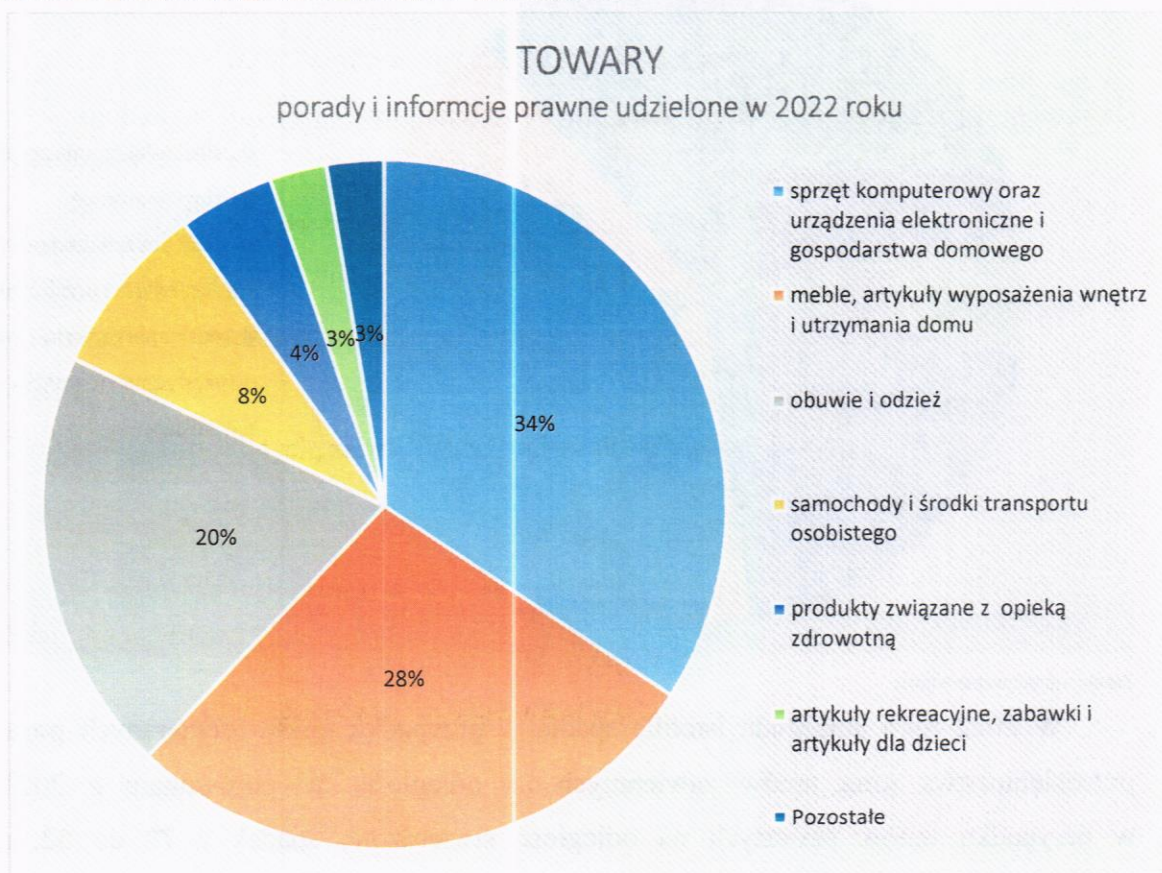
Sprawy zgłaszane przez konsumentów były różnorodne zarówno pod względem reklamowanych towarów jak i nienależytego wykonania zamówionej usługi. W 2022 roku odnotowano także stosowanie nieuczciwych postanowień umownych oraz nieuczciwych praktyk rynkowych.

Powyższe problemy zostały przedstawione w ujęciu tabelarycznym w Tabeli 1<sup>1</sup> (opracowanie własne).

Roszczenia wynikające ze stwierdzonej niezgodności towaru z umową stanowiły 51,87 % (111) udzielonych porad oraz informacji prawnych. Najczęściej dotyczyły one:

- sprzętu komputerowego oraz urządzeń elektronicznych i gospodarstwa domowego – 38 (~34%),
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrza i utrzymania domu – 31 (~28 %),
- obuwia i odzieży – 22 (~20%),
- samochodów i środków transportu osobistego – 9 (~8%),
- produktów związanych z opieką zdrowotną – 5 (~5%),
- artykułów rekreacyjnych, zabawek i artykułów dla dzieci – 3 (~3%),
- pozostałe – 3 (~3%).

Wykres N: 5: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – wady towarów.



Źródło: opracowanie własne.

<sup>1</sup> **Tabela 1** Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

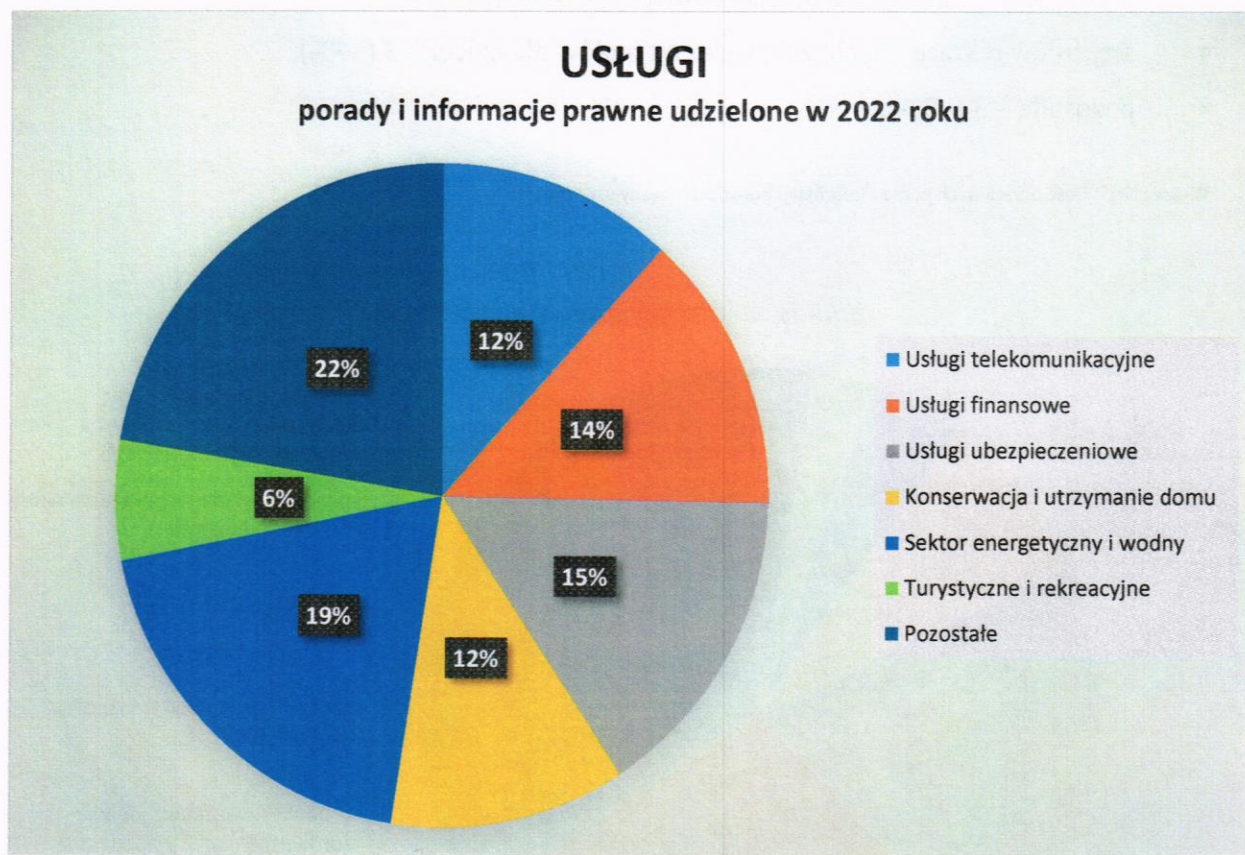


Problemy zgłaszane w związku z nienależycie wykonaną umową w zakresie usług stanowiły 48,13 % (103) udzielonych porad oraz informacji prawnych. Najczęściej dotyczyły one:

- usług w sektorze energetycznym i wodnym 19 % – 20,
- usług ubezpieczeniowych 15 % – 16,
- usług finansowych 14 % – 14,
- usług telekomunikacyjnych 12 % – 12,
- usług w zakresie konserwacji i utrzymania domu 12 % – 12,
- usług turystycznych i rekreacyjnych 6 % – 6,
- pozostałe 22 % – 23.

Przytoczone wskaźniki są zbliżone do tych, które zostały odnotowane w roku ubiegłym. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione w ujęciu tabelarycznym w Tabeli 1<sup>2</sup> (opracowanie własne).

Wykres Nr 6: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący usług.



Źródło: opracowanie własne.

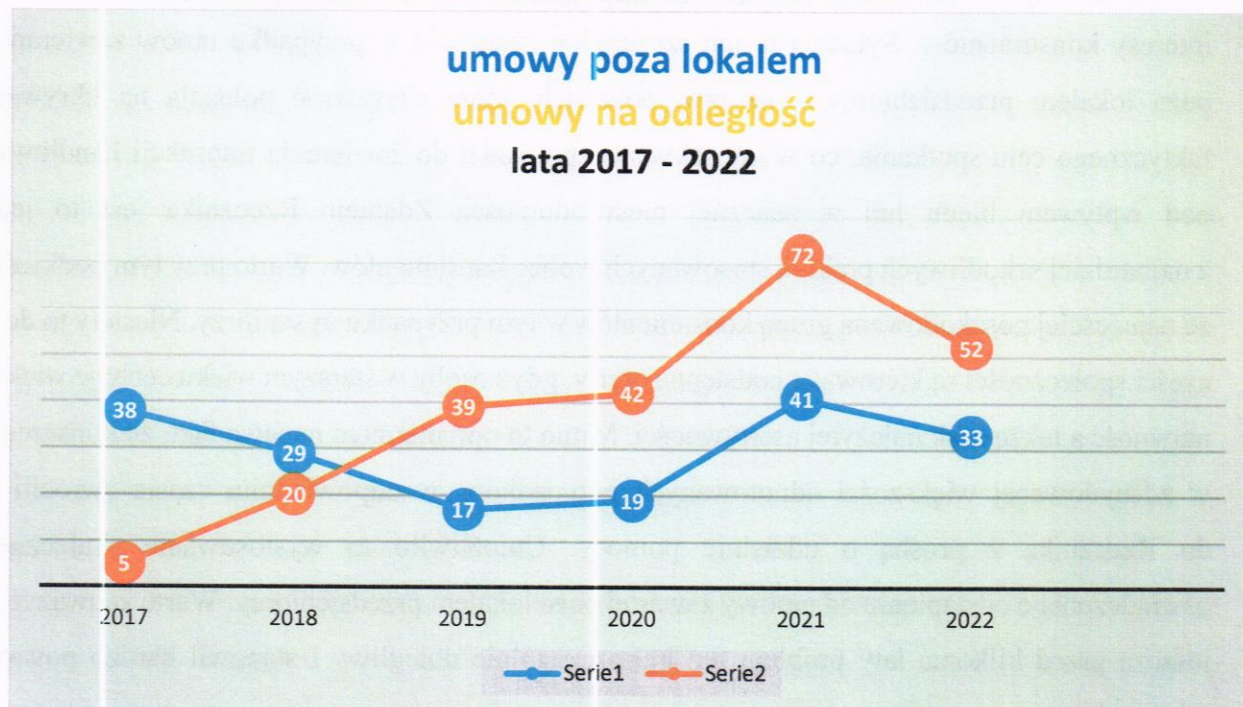
W 2022 roku amplituda istotnie spadła w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów zawieranych na odległość. W porównaniu z 2021 rokiem w przypadku umów zawartych na odległość stwierdzono spadek z 72 do 52, natomiast

<sup>2</sup> **Tabela 1** Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.



w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa spadek był niewielki – z 41 do 33. Tendencję ostatnich 6 lat w tym zakresie prezentuje poniższy wykres.

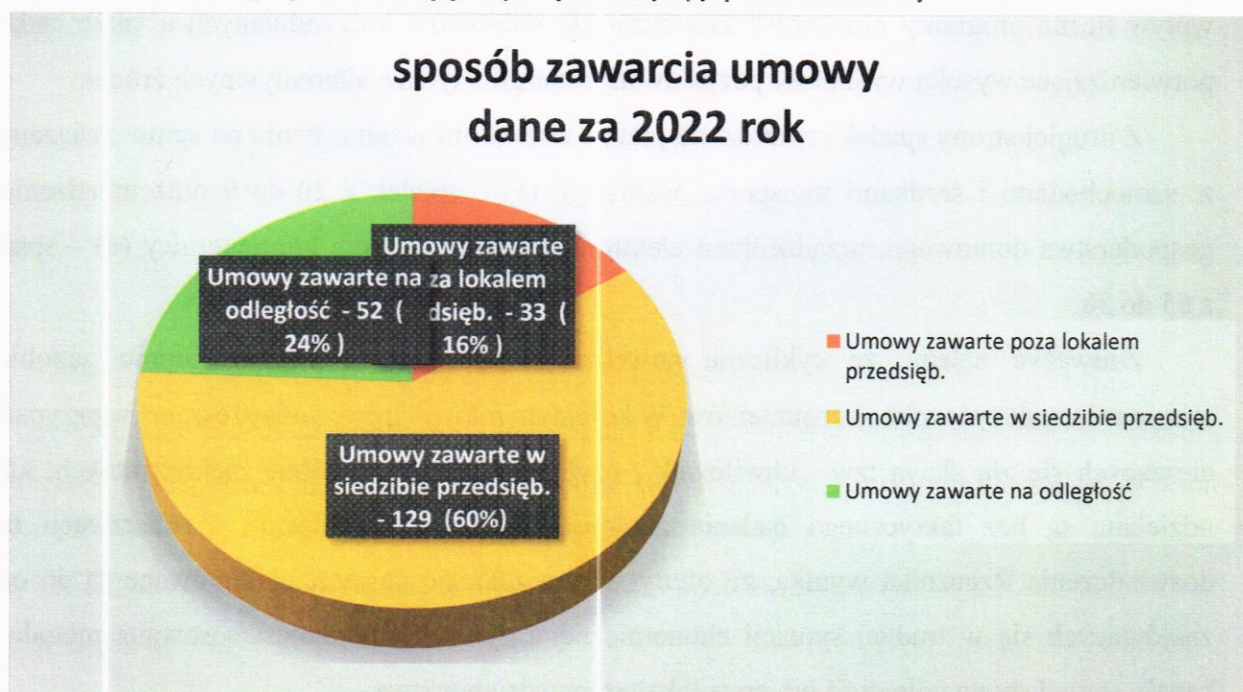
Wykres Nr 7: Porady i informacje prawne odnoszące się do sposobu zwrócenia umowy, lata 2017 - 2022.



Źródło: opracowanie własne.

Zmianę tych tendencji zawdzięczmy głównie powrotem w 2022 roku do standardowych uwarunkowań zarówno gospodarczymi jak i społecznymi, po okresie znacznych ograniczeń wprowadzonych w poprzednim roku na skutek pandemii koronawirusa. Powrót do normalności pozwolił konsumentom na bardziej swobodny wybór sposobu zawierania transakcji i robienia zakupów.

Wykres Nr 8: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych – podział dotyczący sposobu zwrócenia umowy – 2022 rok.



Źródło: opracowanie własne.



Kontynuacja działalności prowadzonej przez podmioty działające na rzecz ochrony konsumentów, w tym przede wszystkim Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pomagają skutecznie ograniczyć znaczną część praktyk niedozwolonych lub naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Sytuacja ta ma szczególne znaczenie w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy – na tzw. pokazach, które częstokroć polegają na ukrywaniu faktycznego celu spotkania, co w konsekwencji prowadzi do zawierania transakcji handlowych pod wpływem błędu lub w znacznej nieświadomości. Zdaniem Rzecznika jest to jedna z najbardziej szkodliwych praktyk stosowanych wobec konsumentów. Warto przy tym podkreślić, że najczęściej poszkodowaną grupą konsumentów w tym przypadku są seniorzy. Niestety to do tej części społeczności są kierowane podstępne oferty, gdyż osoby w starszym wieku cechuje większa naiwność a także brak należytej asertywności. Mimo to optymizmem napawa fakt, że konsumenci w zdecydowanej większości odnotowanych przypadków, w odpowiednim czasie zwrócili się do Rzecznika z prośbą o udzielenie pomocy. Umożliwiło to wystosowanie skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. Warto zauważyć, że jeszcze przed kilkoma laty problem ten był szczególnie dolegliwy i stanowił bardzo poważne wyzwanie.

W stosunku do roku poprzedniego zaobserwowano zdecydowaną tendencję wzrostową w dwóch przypadkach. Dotyczyło to poz. u – sektor energetyczny i wodny (wzrost z 12 do 20 – o 67 %) oraz poz. k - bieżąca konserwacja i utrzymanie domu – (wzrost z 6 do 12 – o 100 %). Szczegółowe dane w tym zakresie przedstawione są w Tabeli 1. W przypadku sektora energetycznego i wodnego zgłoszenia głównie obejmowały problemy związane z instalacjami fotowoltaicznymi, które od kilku lat cieszą się szczególną popularnością, na co z pewnością mają wpływ liczne programy pomocowe kierowane do odbiorców indywidualnych a także badania potwierdzające wysoką wydajność pozyskiwania energii z tychże alternatywnych źródeł.

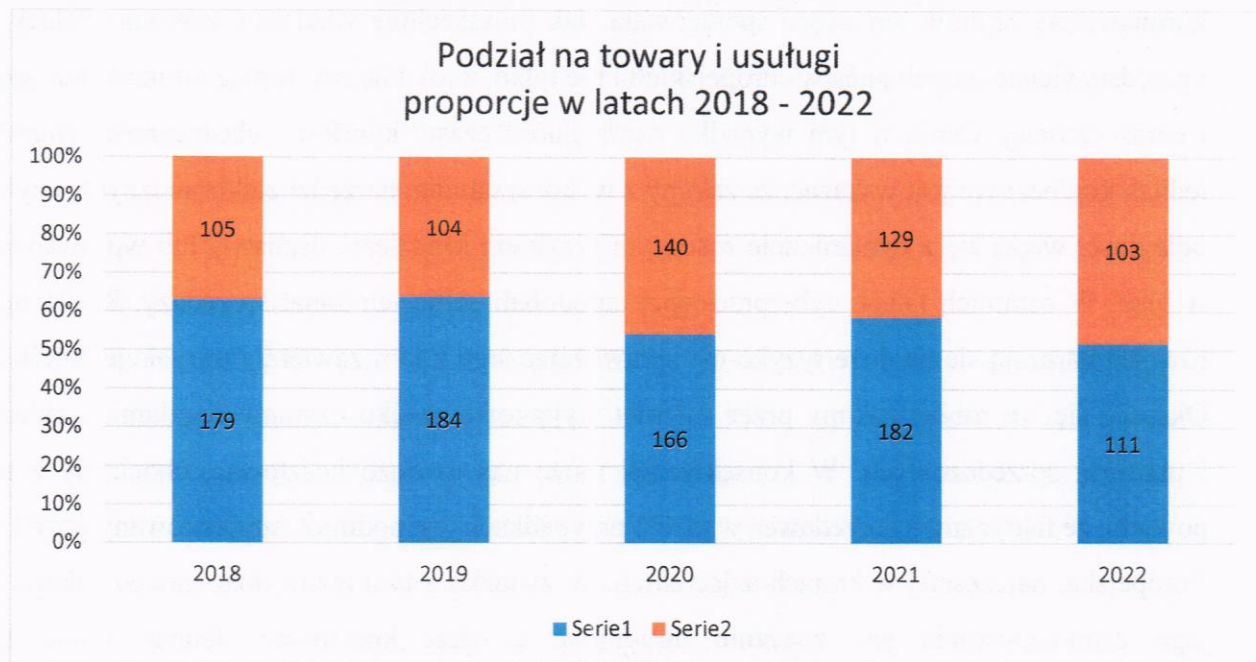
Z drugiej strony spadek stwierdzono przede wszystkim w odniesieniu do spraw związanych z: samochodami i środkami transportu osobistego (e) – spadek z 20 do 9 oraz urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem komputerowy (d) – spadek z 65 do 38.

Zauważyć należy, że cykliczna nowelizacja prawa w znacznym stopniu zapobiega stosowaniu nadużyć wobec konsumentów. W kolejnym roku poprawę widać również w przypadku cieszących się złą sławą tzw. „chwilówek”, czyli pożyczek szczególnie niekorzystnych, które udzielane są bez faktycznego badania zdolności do spłaty zadłużenia. Z obserwacji oraz doświadczenia Rzecznika wynika, że oferty w tym zakresie najczęściej kierowane są do osób znajdujących się w trudnej sytuacji ekonomicznej i życiowej, natomiast stosowaną metodą są kanały sprzedaży na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.



W 2022 roku problemy dotyczące sprzedaży towarów zgłaszane były 111 razy, wobec czego wskaźnik w tym zakresie ukształtował się na poziomie 51,87 % (ogółu zgłoszeń). W 2021 roku wartość ta osiągnęła poziom 59 % (182), w 2020 54 % (166), w 2019 – 64 % (184), natomiast w 2018 roku 63 % ogółu udzielonych porad i informacji prawnych (179).

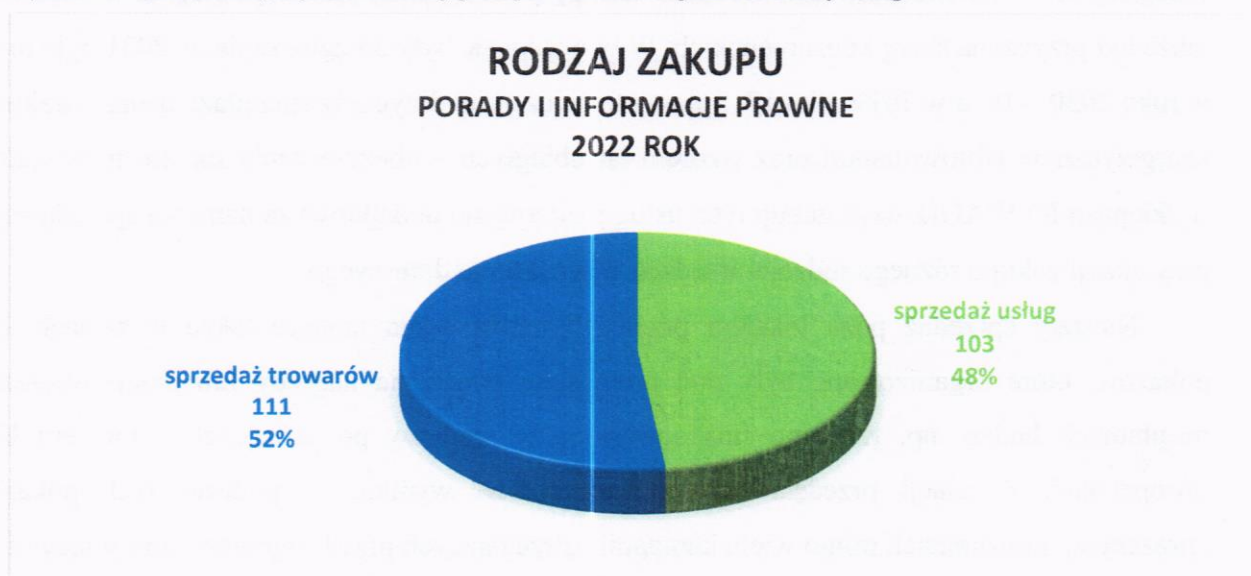
Wykres Nr 9: Porady i informacje prawne – dane wg podziału na towary i usługi, proporcje w latach 2018 – 2022.



Źródło: opracowanie własne.

W odniesieniu do sprzedaży usług zgłoszeń było 103, wobec czego wskaźnik w tym zakresie ukształtował się na poziomie 48,13 %. W 2021 roku wartość ta osiągnęła poziom 41 % (129), w 2020 46 % (140), w 2019 roku 36 % (104), natomiast w 2018 roku 37 % (105) ogółu udzielonych porad i informacji prawnych.

Wykres Nr 10: Ilość udzielonych porad i informacji prawnych w 2022 roku – podział na towary i usługi.



Źródło: opracowanie własne.



Należy zauważyć, że kolejny rok został naznaczony dynamicznym rozwojem handlu w oparciu o umowy zawierane za pośrednictwem kanałów sprzedaży elektronicznej, jednak mimo tego liczba skarg konsumentów w tym przypadku zmniejszyła się. Jak powszechnie wiadomo cyfrowa rewolucja fundamentalnie zmienia przyzwyczajenia konsumentów. Warto w tym momencie odnieść się do przełomowego w tym zakresie roku 2021, w którym fala pandemii koronawirusa czynnik ten wręcz spotęgowała. Jak powszechnie wiadomo, zarówno Polacy jak i przedstawiciele innych państw europejskich i nie tylko, z roku na rok kupują online coraz więcej i coraz częściej. Cenią w tym wypadku oszczędność czasu, komfort i elastyczność. Niemniej jednak koniecznym jest wskazać, że zakupy z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych, czyli na odległość, wiążą się z dynamicznie rosnącym ryzykiem kradzieży, oszustwa lub wprowadzenia w błąd. W ostatnich latach cyberprzestępcy upodobili sobie ten kanał sprzedaży. Konsumentom również narażają się na duże ryzyko nie sprawdzając tego z kim zawierają transakcję handlową. Okazuje się, że robiąc zakupy przez internet wyjątkowo rzadko czytamy regulaminy sklepów i platform sprzedażowych. W konsekwencji może nas to dużo kosztować, chociażby z tego powodu, że faktycznym sprzedawcą w takich przypadkach jest podmiot zarejestrowany poza Unią Europejską, najczęściej w krajach azjatyckich. W związku z tym zwrot dokonanego zakupu lub jego zareklamowanie jest znacznie utrudnione a także kosztowne. Jednak mimo tych niebezpieczeństw odsetek internautów kupujących w sieci rósł dynamicznie, na co wpływ mają najczęściej wymieniane zalety e-zakupów przez polskich internautów tj.: brak konieczności fizycznego przemieszczania się, nieograniczony czas wyboru, czy możliwość kupowania w każdym momencie. Warto przypomnieć, że wg analityków pandemia koronawirusa z roku 2021 nawet o 10 lat przyspieszyła rozwój e-handlu.

Z kolei należy podkreślić, że problem sprawiający w poprzednich latach poważne dolegliwości konsumentom, czyli nieudane zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa, w 2022 roku także był przyczyną skarg konsumenckich. W tym zakresie były 33 zgłoszenia, w 2021 było to 40, w roku 2020 – 19, a w 2019 roku 17. Sprawy te najczęściej dotyczyły sprzedaży usług w zakresie energetycznym (fotowoltaika) oraz wzorem lat ubiegłych – ubezpieczenia sprzętu nabywanego w sklepach RTV/AGD, czyli zakup tych usług realizowano dodatkowo za namową sprzedawcy – przy okazji zakupu różnego rodzaju urządzeń wyposażenia domowego.

Niestety sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa miała miejsce także w ramach tzw. pokazów, które organizowane były pod pretekstem wręczenia nagrody lub przeprowadzenia bezpłatnych badań, np. rzekomo finansowanych ze środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej. Z relacji przedstawianych Rzecznikowi wynika, że podczas tych pokazów i prezentacji konsumentom, mimo wielu kampanii ostrzegających przed zagrożeniami kryjącymi się pod taką formą sprzedaży, nadal podejmują decyzje najmniej przez nich przemyślane i szczególnie

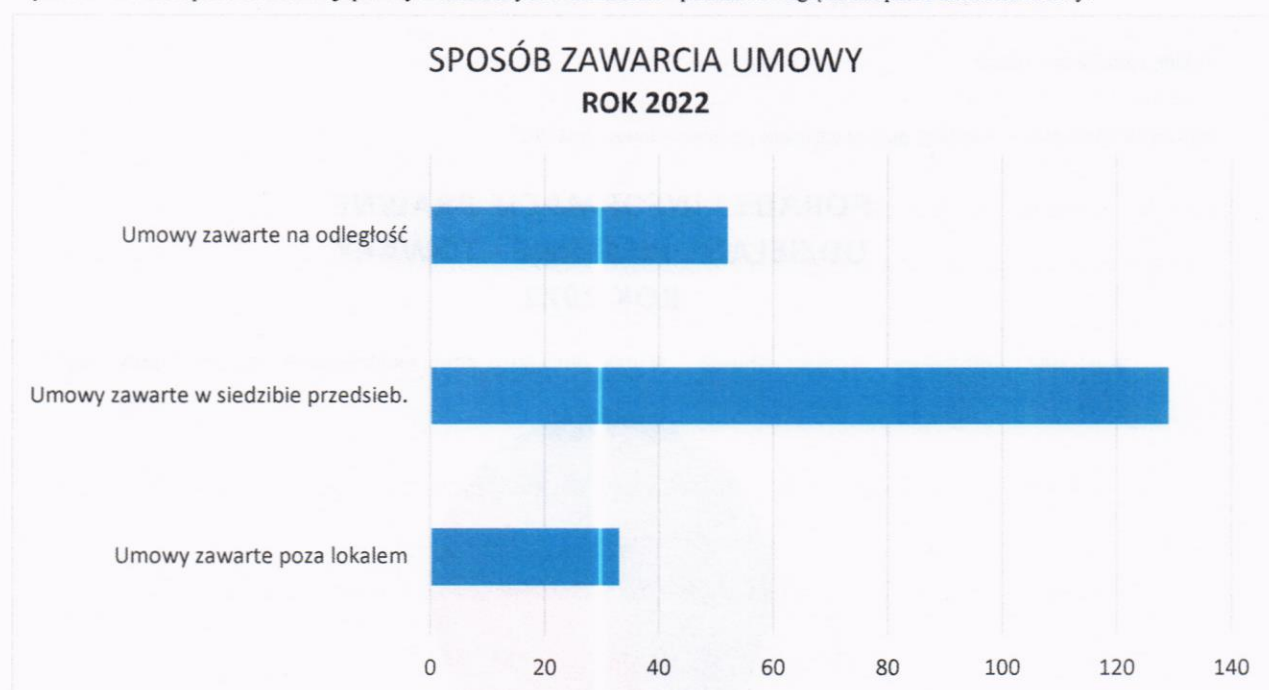


niekorzystne. Oferty w tym zakresie kierowane są przede wszystkim do osób starszych (seniorów), emerytów lub rencistów. Akurat ta grupa społeczna najslabiej broni się przed podstępem i wprowadzaniem w błąd, będąc najbardziej narażoną na nieuczciwe praktyki handlowe i wykorzystywanie nadmiernego zaufania konsumentów. Optymizmem napawa fakt, że w większości przypadków w ramach tzw. pokazów, skutecznie odstąpiono od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy oraz fakt, iż liczba zgłoszeń w tym zakresie spadła w stosunku do roku ubiegłego o 17,5 %.

W ubiegłym roku konsumenci oczekiwali także udzielenia informacji na temat przepisów i procedur obowiązujących w zakresie postępowania prowadzonego przed sądem powszechnym, jak i wymagali porad co do skutecznego przeciwdziałania wprowadzeniu w błąd, postępowania w przypadku oszustw, fałszerstw lub nierzetelnej reklamy.

Jak powyżej wspomniano w 2022 roku w zakresie sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa stwierdzono spadek względem roku 2021. Przytoczona tendencja zastała zaprezentowana na wykresie Nr 11.

Wykres Nr 11: Ilość porad i informacji prawnych udzielonych w 2022 roku – podział ze względu na sposób zawarcia umowy.



Źródło: opracowanie własne.

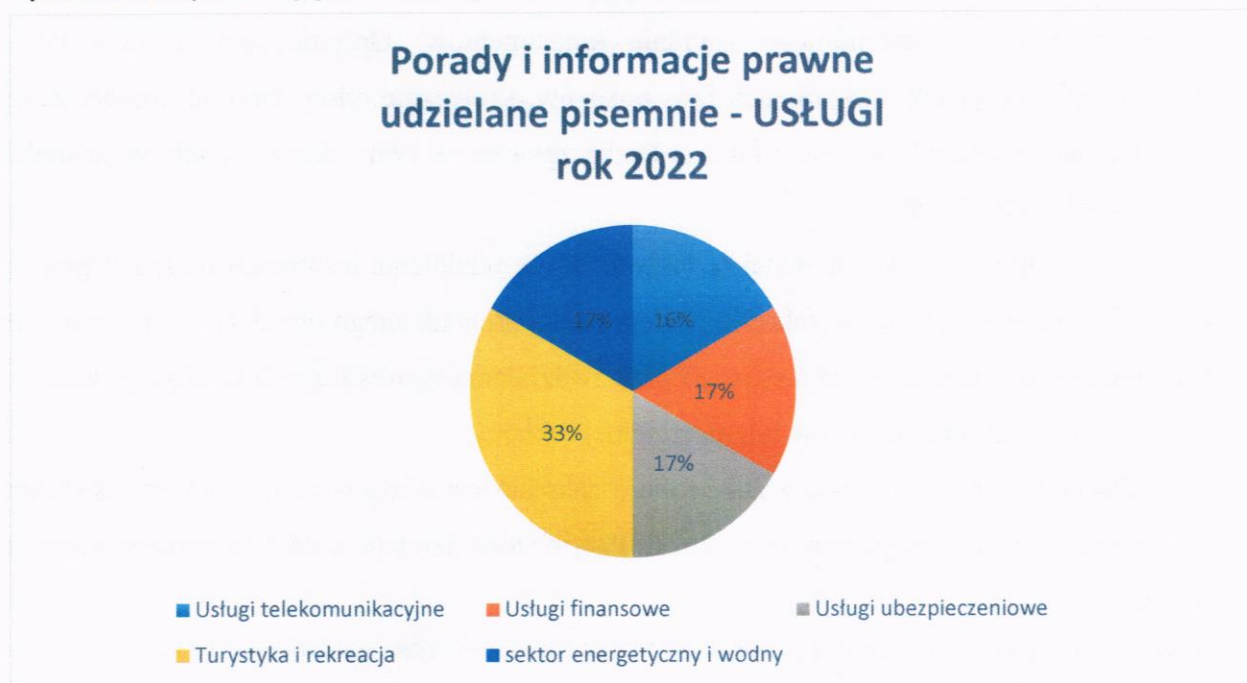
W większości przypadków udzielana pomoc prawna miała charakter bezpośredniej rozmowy w biurze Rzecznika lub rozmowy telefonicznej. Konsumenci oczekiwali przede wszystkim pomocy przy sformułowaniu wniosku reklamacyjnego lub też innej formy oświadczenia w zakresie rozwiązania problemu, który ich dotknął.

W trzynastu przypadkach udzielono porad i wyjaśnień z wykorzystaniem służbowej poczty elektronicznej lub tradycyjnej formy korespondencji (za pośrednictwem Poczty Polskiej). Do



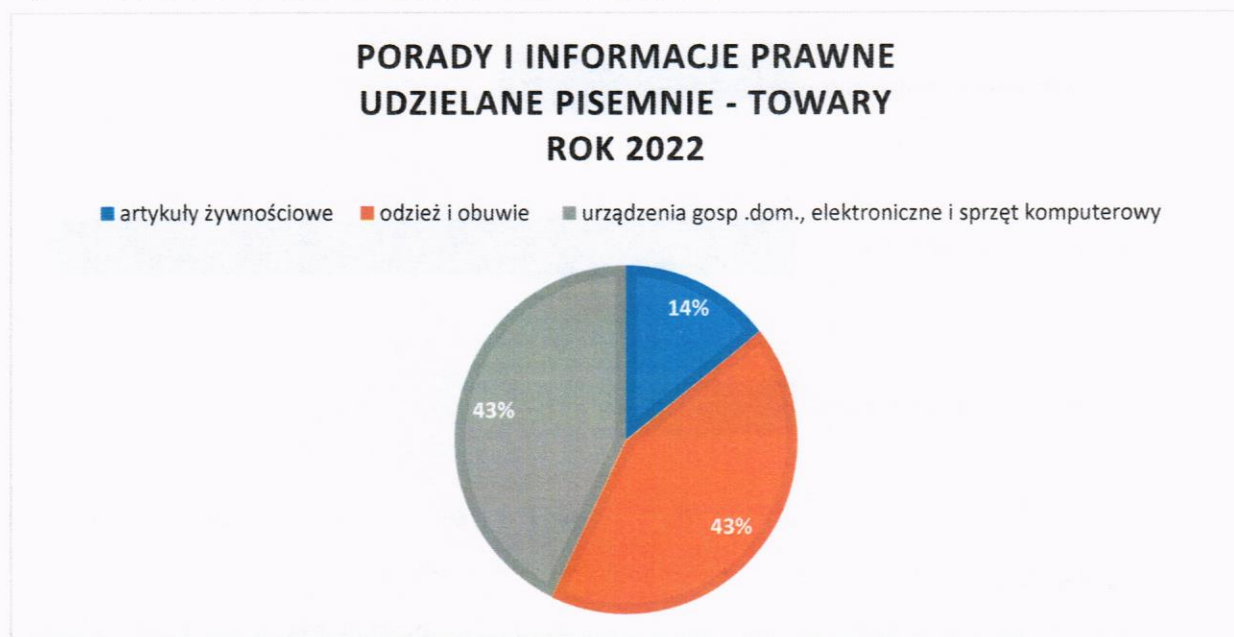
usług odnosiło się sześć przypadków a do towarów siedem. Poniżej przedstawione są dwa wykresy charakteryzujące strukturę przytoczonego podziału w zakresie usług oraz towarów.

Wykres Nr 12: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – usługi (rok 2022).



Źródło: opracowanie własne.

Wykres Nr 13: Porady i informacje prawne udzielone pisemnie – towary (rok 2022).



Źródło: opracowanie własne.

Konsumenci zgłaszający się do Rzecznika uzyskiwali stosowne i wyczerpujące wyjaśnienia oraz informacje poparte przepisami prawa regulującymi dany przypadek.

W roku 2022, podobnie jak w latach poprzednich, nie odnotowano skargi lub innych zażaleń na działalność Rzecznika. Ewidencja udzielanych porad była prowadzona na bieżąco.

Należy nadmienić, że nie wszyscy konsumenci otrzymywali porady o charakterze merytorycznym, gdyż część zgłaszających się osób było odsyłanych do właściwych ich miejscu zamieszkania rzeczników, najczęściej do: Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zambrowie, Ostrołęce, Grajewie i Kolnie.

Strukturę udzielonych porad szczegółowo przedstawia zestawienie zbiorcze zawarte w załączonych tabelach, określone w rozdziale czwartym niniejszego sprawozdania.

## **2. *Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.***

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w przypadkach kiedy zachodzi taka potrzeba, na bieżąco jest informowany i zapraszany do uczestnictwa w sesjach Rady Powiatu oraz posiedzeniach innych organów, służb i organizacji publicznych.

W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła uzasadniona potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

## **3. *Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.***

W ramach swoich ustawowych uprawnień Rzecznik w 2022 roku podejmował pisemne interwencje do przedsiębiorców w 8 sprawach. Podstawą tych działań był stosowny wniosek oraz pełnomocnictwo udzielone przez konsumenta. Wystąpienia kierowane do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim przypadków, w których standardowa procedura reklamacyjna nie przyniosła oczekiwanego rezultatu lub podjęta przez Rzecznika interwencja telefoniczna, czy też inna forma polubownego załatwienia sporu okazała się nieskuteczna (także za pośrednictwem instytucji ADR – pozasądowego, alternatywnego rozwiązywanie sporów). Interwencje te przyniosły oczekiwany rezultat w większości przypadków – 5 (ponad 60 %), ponieważ roszczenia konsumentów i zaproponowane polubowne załatwienie sporu zostały uwzględnione przez przedsiębiorców. Natomiast w 1 sprawie prowadzone postępowanie nie zostało jeszcze zakończone.

Skuteczność podejmowanych działań przyczyniła się do tego, że w 2022 roku tylko w jednym przypadku konieczne było udzielenie pomocy przy złożeniu pozwu do sądu powszechnego. Każdorazowo przed dokonaniem tych czynności analizowane są szanse na uzyskanie kompromisu za pośrednictwem pozasądowej ugody lub mediacji. W niektórych przypadkach konsumenci nie są zainteresowani postępowaniem sądowym. Dotyczy to sytuacji kiedy zaistnieje problem odnoszący się do stosunkowo niskiej wartości przedmiotu sporu, np.



w sytuacji kiedy koszty poprowadzenia sprawy w sądzie są zbliżone lub też przekraczają wartość roszczenia. Wpływ na takie decyzje ma również czasochłonność oraz stres jaki niesie ze sobą proces sądowy.

W ocenie Rzecznika rosnąca świadomość zarówno konsumentów jak i samych przedsiębiorców w zakresie funkcjonowania systemu prawnego ochrony konsumentów corocznie poprawia sytuację konsumenta. W istotnym stopniu zawdzięczamy to działalności instytucji centralnych, na czele z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jak i systematycznej nowelizacji przepisów regulujących przedmiotowe zagadnienia. Implementacja do polskiego porządku prawnego dyrektyw konsumenckich znacznie wzmocniła pozycję konsumenta. Warto przy tym zaznaczyć, że Wspólnota Europejska od lat proponuje większą ochroną konsumentów, przy czym zwraca uwagę i kładzie duży nacisk na zrównoważoną konsumpcję oraz rozwijanie mechanizmów skupionych na minimalizacji globalnych skutków konsumpcji. Unijni naukowcy i decydenci wskazują, że nadmierna konsumpcja jest poważnym problemem, z którym zmagają się współczesny świat. Konsekwencją takiego stanu rzeczy jest bardzo szkodliwy wpływ na środowisko naturalne. Jednym z filarów polityki Unii Europejskiej w tym zakresie jest dążenie do uniknięcia katastrofy ekologicznej poprzez zrównoważoną konsumpcję, która zakłada realizację celów społeczno-ekonomicznych przy uwzględnieniu pozytywnego lub minimalnego wpływu na środowisko naturalne. Koncepcja zrównoważonej konsumpcji jest bezpośrednio powiązana ze zrównoważonym rozwojem i dotyczy niemal wszystkich aspektów codziennego funkcjonowania.

Wracając do danych ściśle związanych z powiatem łomżyńskim należy zauważyć, że w nielicznych przypadkach składane przez konsumentów skargi zostały słusznie uznane przez przedsiębiorców za niezasadne. Sytuacje te najczęściej dotyczyły przypadków, w których konsument wykazywał nieznajomość obowiązującego prawa, np. żądając odstąpienia od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorstwa. Również roszczenia nie były uznawane kiedy konsumenci nieterminowo regulowali płatności za świadczone na ich rzecz usługi, używali zakupionych przedmiotów w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem lub wykazywali niezrozumienie warunków umownych.

Struktura tematyczna spraw, w zakresie których Rzecznik podejmował działania była różnorodna i obejmowała szerokie spektrum działalności ochrony konsumenckiej. W tabelach przedstawione są szczegółowe zestawienia w ramach głównych kategorii: 9 kategorii dotyczy sprzedaży towarów, 14 kategorii dotyczy sprzedaży usług.

Warto przypomnieć, że sprawy szczególnie dolegliwe także związane były z reklamacjami umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy. W kilku przypadkach związane było to z nieuczciwymi praktykami i wykorzystywaniem nieświadomości konsumentów seniorów, natomiast w pozostałych przede wszystkim z zawarciem umowy ubezpieczenia sprzętu



elektronicznego a także z nieudanym wykonaniem instalacji fotowoltaicznych. Niestety ubezpieczyciele wzorem lat poprzednich odmawiają uznania powstałej szkody, która wg konsumenta powinna być objęta ubezpieczeniem. Swoje negatywne decyzje w zakresie wypłaty odszkodowania tłumaczą barkiem zaistnienia czynnika zewnętrznego podczas powstania szkody. W mniejszym stopniu dolegliwe okazywały się sprawy związane z naprawą pojazdów lub zakupem auta używanego. Należy jednak podkreślić, że w ubiegłym roku w ujęciu ogólnym odnotowano spadek zgłoszeń w tym przedmiocie o blisko 20 % (z 40 w 2021 r. do 33 w 2022 r.).

W 2022 roku nie zachodziła konieczność posiłkowania się opiniami uprawnionych rzeczoznawców zarejestrowanych przy wojewódzkich inspektoratach inspekcji handlowej. Dzięki temu postępowania reklamacyjne nie angażowały dodatkowych kosztów.

#### ***4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami działającymi w zakresie ochrony konsumentów.***

Współpraca Powiatowego Rzecznika Konsumentów z Delegaturą Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Łomży w ocenie Rzecznika przebiega prawidłowo i oparta jest na obopólnie przyjętych zasadach. W przypadkach, kiedy istnieje potrzeba przeprowadzenia czynności dotyczących naruszeń handlowych bądź postępowania w oparciu o instytucje ADR, konsumenci kierowani są do właściwego podmiotu, który podejmuje stosowne wyjaśnienia i działania.

W przekazywanych sprawozdaniach Rzecznik jest systematycznie informowany o wynikach kontroli przeprowadzanych na terenie powiatu łomżyńskiego przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku. Dokumenty te zawierają dane dotyczące tematyki oraz zakresu kontroli, dokonanych ustaleń, a także o zakresie poradnictwa prowadzonego przez Inspektorat na rzecz konsumentów. Poza tym Rzecznik także przedkłada stosowane sprawozdania ze swojej działalności instytucjami szczebla centralnego, które działają w zakresie ochrony konsumentów: Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Białymstoku. Przy tym warto podkreślić, iż od ubiegłego roku z Dyrektorem Delegatury Łomżyńskiej WIIH nawiązano stałą współpracę co do kwestii rozwiązywania szczególnie trudnych problemów oraz przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym.

Należy podkreślić, że do biura Rzecznika cyklicznie napływają biuletyny i inne materiały sporządzone przez: delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie



Rzeczników Konsumentów, Federację Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego oraz Europejskie Centrum Konsumenckie. Opracowania te są istotnym źródłem informacji dotyczących szeroko rozumianej polityki konsumenckiej, w tym proponowanych rozwiązań legislacyjnych i nowelizacji prawnych w zakresie poprawy ochrony i umocnienia rynkowej pozycji konsumentów. Także zawierają dane nt. nałożonych kar i postępowań prowadzonych wobec przedsiębiorców stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe oraz naruszając zbiorowe interesy konsumentów. Rzecznik także systematycznie korzysta ze szkoleń oferowanych przez wspomniane powyżej organy i instytucje. Ponadto w 2022 roku w ramach zawiązania skuteczniejszej i ściślejszej współpracy, przede wszystkim z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej i Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzecznik kierował zawiadomienia o możliwości stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych i handlowych, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi i innych zachowań mogących wpływać na szkodę zbiorowych interesów konsumentów.

#### **5. *Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.***

W roku 2022 Rzecznik nie korzystał z przysługujących mu uprawnień do wytaczania powództw na rzecz konsumentów, ponieważ nie stwierdzono konieczności do podjęcia takich działań. Jednocześnie Rzecznik na bieżąco informuje zainteresowanych o możliwości dochodzenia swoich praw przed sądem powszechnym. W niektórych przypadkach, kiedy Rzecznik przedstawiał możliwości rozstrzygnięcia kwestii spornej na drodze sądowej konsumenci nie zdecydowali się na rozstrzygnięcie sporu na drodze postępowania przed sądem powszechnym. Wynikało to przede wszystkim ze względu na stosunkowo niską wartość przedmiotu sporu oraz czasochłonność i złożoność postępowań w tym zakresie. Analogicznie do roku 2021, w minionym roku tylko w jednym przypadku udzielono pomocy w zakresie wszczęcia postępowania przed sądem powszechnym – Sądem Rejonowym w Koszalinie. Ponadto na prośbę konsumentów udzielano informacji nt. ewentualnych kosztów oraz możliwości jakie pojawiają się w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub też zaangażowania innych podmiotów uprawnionych, między innymi do alternatywnego i pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – instytucji ADR.

#### **6. *Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.***



Kampania edukacyjna i informacyjna dotycząca uprawnień powiatowego rzecznika konsumentów oraz praw przysługujących konsumentom, a także odnoszących się do skutecznych sposobów rozwiązywania najczęstszych problemów dotyczących poszkodowanych konsumentów realizowana jest w oparciu o narzędzia komunikacji elektronicznej (strona internetowa) oraz za pośrednictwem lokalnych mediów, na łamach których Rzecznik przedstawia analizę poszczególnych problemów, które są najbardziej aktualne i w sposób szczególnie doskwierają konsumentom. Między innymi realizowana była współpraca z Radiem Nadzieja, gdzie Rzecznik gościł kilkakrotnie. Każda z audycji obejmowała odrębne zagadnienie, zgodnie ze wskazówkami kierowanymi wcześniej przez słuchaczy. W ubiegłym roku Rzecznik współorganizował i uczestniczył w spotkaniach poświęconych ochronie konsumentów, których celem było podniesienie bezpieczeństwa i odpowiedzialnych zachowań wśród seniorów, którzy są najbardziej zagrożeni między innymi stosowaniem nieuczciwych praktyk handlowych.

Ponadto Rzecznik na bieżąco przekazuje mieszkańcom powiatu informacje, broszury oraz ulotki na temat najistotniejszych zagrożeń konsumenckich a także informacje nt. przysługujących im praw i obowiązków. Informacje nt. bieżących rozstrzygnięć dotyczących wszelkiego rodzaju problemów konsumenckich zamieszczane są na stronie internetowej Urzędu. Informacja o działalności Rzecznika zamieszczona jest także na tablicach informacyjnych i tablicach ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Łomży. Stosowne informacje przekazywane są również urządnom gmin z terenu powiatu łomżyńskiego.

Jak wspomniano, Rzecznik w niniejszym zakresie przede wszystkim korzysta z zaproszeń od lokalnych mediów, gdzie na antenie radiowej lub na łamach lokalnej prasy przedstawia najistotniejsze, bieżące problemy konsumenckie, z którymi spotykają się mieszkańcy powiatu łomżyńskiego.

***7. Podejmowanie działań wynikających z art. 479 (38) Kpc; ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym; ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym; art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik; art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc.***

Biorąc pod uwagę problematykę zgłaszanych spraw przez konsumentów w 2022 roku Rzecznik odnotował potrzebę podejmowania działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym; art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów); art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy). W tym przedmiocie w ramach współpracy przede wszystkim z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej i Europejskim Centrum



Konsumenckim zostały skierowane zawiadomienia o możliwości stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych i handlowych, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, głównie jeżeli chodzi o sprzedaż na odległość lub w zakresie niekorzystnych dla konsumentów zapisów umownych stosowanych w ubezpieczeniach sprzętu RTV i AGD oraz na temat innych zachowań mogących wpływać na szkodę i interesy konsumentów. W szczególności dotyczyło to sytuacji kiedy tego typu działania posiadały szerszy charakter i miały zasięg zbiorowy.

### **III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.**

#### *1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.*

Kolejny rok działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów, jako podstawowej instytucji ochrony interesów konsumentów na terenie powiatu łomżyńskiego, pozwala twierdzić, że podmiot ten spełnia swoje ustawowe zadania, służąc radą i pomocą, stosując zarówno działania mediacyjne jak i interwencyjne. Potwierdza to także fakt, że w kolejnym roku nastąpił wzrost liczby interesantów zgłaszających się do Rzecznika, którym udzielono oczekiwanej przez nich pomocy.

Na przestrzeni lat interwencje Rzecznika i polubowna droga załatwiania spraw była przyjmowana przez konsumentów najchętniej, ponieważ generuje minimalne koszty oraz zaangażowanie i ogranicza inne niedogodności, między innymi wyklucza obowiązek stawiennictwa w sądach. Cieszy fakt, że w podejmowanych działaniach na rzecz ochrony interesów konsumentów, Rzecznik w kontaktach z przedsiębiorcami w większości przypadków spotyka się z ich życzliwością i chęcią współpracy. Skutkuje to przychylnością i pozytywnym ustosunkowaniem do przedstawionych przez konsumentów roszczeń.

Należy zaznaczyć, że w 2022 roku na wysokim poziomie utrzymywała się liczba porad i pomocy prawnej kończących się nawet na kilkukrotną konsultacją telefoniczną lub bezpośrednio w biurze Urzędu. Pozostałe działania, ze względu na wysokie skomplikowanie lub zawilość problemu lub też długie negocjacje z przedsiębiorcą, także zmuszały Rzecznika do podejmowania kilkukrotnych wystąpień w danej sprawie. Jest to dodatkowe i istotne obciążenie obowiązkami wynikającymi z realizowanej na szczeblu powiatu polityki w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Optymizmem napawa fakt, że podobnie do roku ubiegłego Rzecznik Konsumentów w 2022 roku tylko w jednym przypadku został zobowiązany do udzielenia pomocy konsumentom



w postępowaniu przed sądem powszechnym. Tym samym można uważać, że zamierzone cele działalności Rzecznika zostały osiągnięte, gdyż kierowanie spraw do sądów, w ocenie Rzecznika i innych instytucji powinno być krokiem ostatecznym.

Natomiast w celu dalszego poprawienia standardów ochrony konsumentów nadal istnieje potrzeba zabezpieczenia interesów konsumentów w przypadku sprzedaży usług ubezpieczenia poza lokalem przedsiębiorstwa, w szczególności ubezpieczeń sprzętu RTV i AGD.

Zadowolenie budzi fakt, że w 2022 roku znacznie mniej zgłoszeń odnotowano w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa na rzecz seniorów oraz osób z przewlekłymi dysfunkcjami zdrowotnymi, czyli sprzedaży na tzw. pokazach.

Zdaniem Rzecznika ważnym aspektem poprawiającym dotychczasową sytuację konsumentów mogłoby być wprowadzenie mechanizmu umożliwiającego skorzystanie z nieodpłatnej lub częściowo zrefundowanej opinii wydawanej przez uprawnionego rzeczoznawcę, np. na uzasadniony wniosek rzecznika konsumentów. Zastosowanie tego typu narzędzi, poprawiających miarodajną i obiektywną ocenę zgłaszanych wad i problemów, mogłoby mieć duże znaczenie dla odpowiedniego zakończenia trudnych spraw. Sposób finansowania sporządzenia takiej opinii powinien być głęboko przeanalizowany. Realizacja tego zadania mogłaby odbywać się np. poprzez partycypację instytucji szczebla centralnego oraz zainteresowanego konsumenta.

## *2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.*

Mieszkańcy powiatu zgłaszają się do Rzecznika nie tylko ze sprawami konsumenckimi, ale też z innymi problemami oczekując kompleksowej pomocy w konkretnej sprawie. Sprawy te dotyczą: decyzji wydawanych przez urzędy administracji samorządowej lub organy państwowej, wad maszyn i urządzeń rolniczych, postępowania w przypadku transakcji handlowych pomiędzy osobami fizycznymi, egzekwowania zaległości alimentacyjnych, formalności w zakresie uzyskania zasiłku z instytucji pomocy i opieki społecznej, spraw spadkowych lub podstaw prawnych do odzyskania pożyczonych pieniędzy czy też utraconego majątku. W takich sytuacjach Rzecznik po ogólnym przeanalizowaniu problemu kieruje zainteresowane osoby do kompetentnych w poszczególnych tematach instytucji, służb i organów, w tym także do funkcjonujących od kilku lat punktów nieodpłatnej pomocy prawnej.

W kwestii wzmocnienia pozycji konsumenta nadal ważną sprawą pozostaje prowadzenie edukacji konsumenckiej, zarówno dla samych konsumentów jak i wspieranie przez instytucje szczebla centralnego powiatowych oraz miejskich rzeczników konsumentów, m.in. warsztatami



i szkoleniami prezentującymi możliwości oraz skuteczne sposoby rozwiązywania najistotniejszych i najtrudniejszych problemów.

Warto zauważyć, że przed kilkoma laty zmiany poprawiające pozycję konsumenta oraz wspomagające działalność przedsiębiorców dotyczyły wprowadzenia wzorem krajów zachodniej Europy dodatkowych instytucji polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. Mam tu na myśli podmioty ADR, które odpowiednio do problematyki sprawy zostały podzielone także wg danej branży. Polubowny sposób rozwiązywania sporów konsumenckich w naszym kraju nie jest dostatecznie rozpowszechniony i ponadto nie jest preferowany przez przedsiębiorców, którzy sporadycznie zgadzają się na dobrowolne przystąpienie do mediacji. Na podstawie doświadczenia i przeanalizowanych danych można uznać, iż w naszych uwarunkowaniach gospodarczych, nie spełniły one pokładanych w nich nadziei. Szybki, bezpłatny i dobrowolny sposób rozwiązywania sporów konsumenckich niestety okazał się bezskuteczny.

Reasumując, analogicznie do poprzednich lat, pragnę zaznaczyć, że mieszkańcy powiatu mogą swoje problemy zgłaszać bezpośrednio do Rzecznika, telefonicznie bądź drogą elektroniczną. Rzecznik Konsumentów świadczy swoją pomoc w siedzibie Starostwa Powiatowego w Łomży przy ul. Szosa Zambrowska 1/27, II piętro, pokój nr 302; telefon: 086-215-69-06; mail: m.pienkowski@powiatlomzynski.pl.

Na zakończenie warto dodać, że w 2022 roku do Starosty Łomżyńskiego lub Rady Powiatu Łomżyńskiego nie wpłynęła ani jedna skarga lub inny zarzut wobec działalności Rzecznika Konsumentów.

**RZECZNIK KONSUMENTÓW**

**mgr Marcin Piętkowski**

Sporządzono – marzec 2023 roku  
Opracowanie: Marcin Piętkowski  
Rzecznik Konsumentów  
Siedziba: Starostwo Powiatowe w Łomży  
ul. Szosa Zambrowska 1/27  
18-400 Łomża  
tel.: (86) 215 69 06  
fax: (86) 215 69 04  
e-mail: m.pienkowski@powiatlomzynski.pl

Na podstawie art.43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, z 2022 r. poz. 2581, 2640, z 2023 r. poz. 852) pozytywnie opiniuję roczne sprawozdanie z działalności Rzecznika Konsumentów za 2022 rok.

**STAROSTA**

Starosta Łomżyński – Lech Marek Szablowski .....

**Lech Marek Szablowski**



**Tabela 1.**  
**udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów**

		1.1. osobiste i telefonicznie										1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie										razem																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		rozwiązanie umowy					wady towarów i nienależyte wykonanie umowy					warunki umów,					rozwiązanie umowy						wady towarów i nienależyte wykonanie umowy					warunki umów,					nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.					inne																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
							nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.					w tym postanowienia umowne					nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.						w tym postanowienia umowne																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl	z	W	ok	na	odl



[illegible]

8







